



# RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2.023



## AME MARIA ZÉLIA

Rua Jequitinhonha, 368 – Catumbi – São Paulo – SP – CEP: 03021-040 – PABX: (011) 3583-1800

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.

Para verificar as assinaturas vá ao site <https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código EC5C-B530-DA28-5A71.

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.  
Para verificar as assinaturas vá ao site <https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código EC5C-B530-DA28-5A71.



## APRESENTAÇÃO

A Associação Paulista para o Desenvolvimento da Medicina (SPDM) assumiu a Gestão do Ambulatório Médico de Especialidades Maria Zélia (AME Maria Zélia) em novembro de 2.005, em parceria com a Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo (SES/SP), tendo, como visão, a busca da excelência do serviço público de saúde, atuando com compromisso nas ações de responsabilidade social, transparência e eficiência da gestão ambulatorial.

O AME Maria Zélia contribui expressivamente para o atendimento da população, possibilitando agilidade no diagnóstico das doenças, contribuindo, assim, para o melhor prognóstico e satisfação dos usuários do SUS.

A oferta de serviços resolutivos, com ações de saúde integrais e efetivas, reduz a procura pelos atendimentos de urgência nos Prontos Socorros e Hospitais.

O AME Maria Zélia encontra-se estruturado, física e funcionalmente, para a prestação de cuidados especializados, sob regime de consultas eletivas, exames diagnósticos e procedimentos terapêuticos especializados, que, em função de suas complexidades, não podem ser resolvidos na Rede de Atenção Básica, constituindo-se, portanto, em uma nova proposta de resposta especializada de apoio a esta Rede de Saúde, focada nos cuidados vinculados a processos terapêuticos e/ou diagnósticos que não requeiram internação hospitalar.

É de fundamental importância salientar que a Unidade de Saúde é pública, com atendimento gratuito e 100% SUS.

A área de abrangência do AME Maria Zélia é a região sudeste do município de São Paulo, com população estimada em 2.700.811 pessoas. A abrangência pode ser ampliada para as demais regiões do município de São Paulo, sempre em consonância com as definições da Secretaria Estadual da Saúde de São Paulo.



## MISSÃO

*Prestar assistência à saúde, com orientações de conduta e diagnóstico especializado, de acordo com os princípios do SUS, com qualidade, resolubilidade e comprometimento socioambiental, visando o contínuo aprimoramento do atendimento e das pessoas.*

## VISÃO

*Ser reconhecida como instituição de excelência na assistência à saúde, através do alto nível técnico e acolhimento humanizado.*

## VALORES

*Ética;*

*Equidade;*

*Respeito pelo Patrimônio Público;*

*Compromisso Socioeconômico;*

*Respeito e solidariedade nas relações interpessoais.*



## **Composição Diretiva**

**Superintendência das Unidades Afiliadas SPDM**  
Nacime Salomão Mansur

**Coordenação Administrativa das Unidades Afiliadas SPDM**  
Maria Alice Ferreira Lopes

**Diretoria Executiva**  
Luiz Fernando Haigag Djabraian

**Diretoria Técnica**  
Cristianne Eserian Santa

**Diretoria Clínica**  
Carlos Eduardo Cianflone

**Vice Diretoria Clínica**  
Luiz Alberto Silva Vicente

**Gerência de Enfermagem**  
Reizania de Oliveira Novaes Reichow

**Gerência Administrativa**  
Deise Butazzi Mathias

## GESTÃO DA QUALIDADE

Desde o início das atividades, a SPDM busca pela excelência na prestação de serviços de saúde na gestão do AME Maria Zélia e, para tal, vem desenvolvendo ações à luz de normativas, processos e protocolos.

A equipe da SPDM emvidou todos os esforços para implantar uma assistência à saúde com excelência e qualidade, alinhada à sua missão de prestar serviços públicos de saúde alicerçados nesses pilares.

Desde o primeiro planejamento estratégico do Ambulatório, priorizou-se a Gestão da Qualidade e Segurança do Paciente. Os processos internos foram mapeados, assim como protocolos e padronizações instituídos, com permanente capacitação dos colaboradores, realizando-se auditorias, em vários níveis, para garantia dos requisitos de qualidade aos serviços prestados. Nesse contexto, e fiel à sua missão, baliza, incessantemente, suas ações, visando essas premissas.

Em 2.014, o AME Maria Zélia iniciou o processo de Gestão da Qualidade, e, considerando possuir os processos e fluxos bem estabelecidos, em 2016 obteve a certificação de Acreditado ONA Nível I.

A busca pela excelência e pela melhoria contínua de gestão fizeram com que as competências fossem aperfeiçoadas e, em 2019, o AME Maria Zélia foi contemplado com o selo – Acreditado Pleno – Nível II, demonstrando o desenvolver do cuidado centrado na segurança do paciente, assim como o aperfeiçoamento do modelo de gestão de forma sistêmica e, em 2022 contemplado com o selo – Acreditado com Excelência – Nível III, demonstrando uma cultura organizacional de melhoria contínua com maturidade institucional.

A certificação ONA possui caráter eminentemente educativo, voltado para a melhoria contínua, sem finalidade de fiscalização ou controle oficial/governamental. Suas diretrizes são pautadas nos critérios de segurança na assistência ao paciente e baseada em etapas.





Em 2.018, sob diferente perspectiva de avaliação, no intuito de especializar ainda mais os controles e gestão dos requisitos legais obrigatórios nos âmbitos Federal, Estadual e Municipal, o AME Maria Zélia iniciou novo processo de certificação, através da **International Organization for Standardization – ISO**, trabalhando nas ações necessárias para a certificação das ISOs 9001,14001 e 50001, e OHSAS 18001.

No ano de **2.023**, iniciamos com a **Auditoria Interna de Sistema de Gestão - ISO 9001**.

Por fim, na era atual, de transparência e responsabilização com crescente complexidade dos cuidados em saúde, reconhecidamente as certificações contribuem para assegurar melhores padrões de qualidade, mudança cultural, sendo ainda utilizadas como ferramenta de detecção de pontos fortes e áreas, com oportunidades de melhorias, fortalecendo boas práticas e identidade institucional (Fonte: NICKLIN W. *The Value and Impact of Health Care Accreditation: A Literature Review. Accreditation Canada, July 2012*).



## **GESTÃO AMBIENTAL E RESPONSABILIDADE SOCIAL**

No que diz respeito à gestão ambiental, antes mesmo de dar início à implantação de ações específicas, é primordial que, no gerenciamento de uma Instituição de Saúde, sejam promovidas ações para garantir condições adequadas de higienização e desinfecção das superfícies, atendendo às diretrizes legais, normativas e de boas práticas vigentes.

O lixo hospitalar representa cerca de 1% dos resíduos das cidades brasileiras e demanda condições especiais de manuseio, pelo alto nível de contaminação. Por conta disso, os dilemas envolvendo meio ambiente e sustentabilidade são grandes preocupações da área de saúde, estando em pauta nas ações de melhorias implantadas e implementadas, durante a gestão da SPDM.

Com intuito de promover ações preventivas, como a garantia de segurança em relação aos riscos que algumas atividades possam causar à saúde dos usuários e ao ambiente interno e externo, elegeu-se uma Comissão de Gerenciamento de Resíduos, desde o início da gestão da SPDM.

Objetivando reconhecimento pela atuação com sustentabilidade ambiental, desenvolveram-se processos, de maneira a construir uma cadeia segura e ambientalmente correta, atendendo à legislação local e, sobretudo, incorporando a redução de desperdícios, como um todo, em consonância à missão institucional.

Em 2015, foi realizado o primeiro inventário de Gases de Efeito Estufa, utilizando a ferramenta intersetorial do Programa Brasileiro GHG Protocol (ferramenta desenvolvida pela GVCES/FGV). O trabalho desenvolvido é um marco muito importante na gestão ambiental, pois se trata de um trabalho pioneiro para os Serviços Públicos. A realização do inventário de gases de efeito estufa é uma meta institucional pautada nas diretrizes do Planejamento Estratégico da SPDM para as Instituições Afiliadas. A SPDM, imbuída do compromisso socioambiental, entende que o inventário é uma ação estratégica significativa, com foco na redução do impacto ambiental.

Após computar os resultados, desde o primeiro inventário de gases de efeito estufa foram tomadas ações corretivas, preventivas e de compensação para emissão dos gases.

Outro aspecto importante da gestão ambiental, seguindo as diretrizes da SPDM, refere-se à iniciativa do AME Maria Zélia, no Projeto “Hospitais Verdes Saudáveis”, comprometendo-se a desenvolver iniciativas voltadas aos 05 objetivos da Agenda Global dos Hospitais Verdes Saudáveis:

1. Energia Elétrica;
2. Água;
3. Resíduos Hospitalares
4. Substâncias Químicas;
5. Liderança.



**AME**  
**AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES**  
**MARIA ZÉLIA**  
**RELATÓRIO DE ATIVIDADES – ANO 2.023**



Em paralelo, ao longo dos 14 anos de gestão SPDM à frente do AME Maria Zélia, várias ações foram desenvolvidas, dentre as quais:

I. Adesão ao uso de caneca ecológica pelos colaboradores, visando minimizar a geração de resíduos plásticos e promovendo senso educativo aos colaboradores desde o ingresso na Instituição;

II. Capacitação de Auditores Internos, nas Normas ISO 9001, 14001 e 50001, e OHSAS 18001, através do desenvolvimento de multiplicadores (agentes do meio ambiente), cujas horas dedicadas para treinamento, em 2018, foram de 40 horas, envolvendo os gestores das áreas;

III. SIPTMA - Semana Interna do Meio Ambiente e Segurança do Trabalho e gincanas educativas são voltadas à sustentabilidade, estimulando a conscientização de segregação dos resíduos, de forma lúdica;

IV. Substituição de ar-condicionado por sistema "inverter", visando a redução de energia elétrica;

V. Campanha de coleta de película de Raio-X;

VI. Campanha de coleta de lixo eletrônico;

VII. Substituição das torneiras por modelo com fechamento automático e limitador de pressão;

VIII. Substituição da caixa acoplada dos vasos sanitários com acionamento duplo;

IX. Seminário dos Hospitais Verdes, com participação no **Prêmio “Hospital Amigo do Meio Ambiente”**, sendo apresentados trabalhos na área ambiental, tais como:

- **2022:** Horta sustentável
- **2021:** Reaproveitamento de material reciclado para utilização na decoração de Natal;
- **2020:** Ações desenvolvidas para minimizar o Efeito Estufa, conferido pela Health Care Climate Challenge 2020;
- **2019:** Redução e Consumo de Energia Elétrica no AME Maria Zélia;
- **2018:** Redução de emissões e gases do efeito estufa (óxido nitroso);
- **2014:** Ações ambientais desenvolvidas para colaboradores e comunidade.

O AME Maria Zélia também implementou padrões de Gestão Ambiental, que garantiram premiação de reconhecimento: **Seminário Hospitais Saudáveis – SHS 2.019 – Redução e Consumo de Energia Elétrica**, conforme certificado. A Unidade de Saúde da SPDM também se fez presente no **Certificado Gold – Greenhouse Gas Reduction (Non-energy) – Ações desenvolvidas para minimizar o Efeito Estufa**, conferido pela **Health Care Climate Challenge 2020**. Em **2022**, participou do **Seminário dos Hospitais Saudáveis com o poster “Horta Sustentável”** e do **Prêmio Amigo Ambiente 2022**. Fomos reconhecidos **pelos esforços**

das Lideranças, RH e demais profissionais na construção de um ambiente agradável, mais harmonioso em 2023 pela FIA Employee Experience - FEEEx



Rua Jequitinhonha, 368 – Catumbi – São Paulo – SP – CEP: 03021-040 – PABX: (011) 3583-1800

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.  
Para verificar as assinaturas vá ao site <https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código EC5C-B530-DA28-5A71.

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.  
Para verificar as assinaturas vá ao site <https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código EC5C-B530-DA28-5A71.



Horta Sustentável

## **GESTÃO DE PESSOAS E ATIVIDADES DE ENSINO**

O AME Maria Zélia conta com projetos para os colaboradores, no intuito da prevenção no combate aos males de saúde. O **Projeto “Viver Bem”** atua com atendimentos multidisciplinares de Nutrição, Enfermagem do Trabalho, Psicologia e Medicina do Trabalho, nas Linhas de Cuidado de Cardiologia (Hipertensão Artéria Sistêmica) e Endocrinologia (Diabetes Mellitus), além de Massoterapia e demais atendimentos preventivos. Por sua vez, no **Projeto “Apoio”**, procura-se atender os colaboradores que apresentam problemas de dependência química (álcool e drogas). Além destes 02 Projetos, são realizadas **palestras visando a prevenção de doenças e o desenvolvimento profissional**. Também foi firmada parceria com o Serviço Social do Comércio (SESC), para se proporcionar opções de lazer e cultura aos colaboradores da Unidade.

Segue algumas ações a fim de propiciar um ambiente saudável aos colaboradores com a **Pesquisa de Clima Organizacional**: Realizada anualmente através de questionário online em parceria com a empresa FIA, para identificar as opiniões e necessidades dos colaboradores. O resultado é divulgado através de Murais e Intranet. **Curso de Libras e o Coral**: Destinado aos colaboradores para inclusão no atendimento de pacientes com deficiência auditiva. **POP – Programa de Opinião Participativa**: canal de relacionamento do colaborador com a Gerência da Instituição, onde é possível expressar opinião, dúvidas, críticas e elogios através de formulário.

No **Campo de Estágio**, estão presentes Programas de Residência Médica e de Extensão Universitária, em diversas áreas do conhecimento, sendo desenvolvidas diversas atividades de ensino e pesquisa.

São atividades de ensino implantadas, desde 2.017, em 2023 tivemos:

- a. Residência Médica em **Cirurgia Pediátrica** da Escola Paulista de Medicina (EPM) da Universidade Federal de São Paulo (UNIFESP) - Abrangência: 02 residentes por ano;
- b. Residência Médica na Disciplina de **Cirurgia Plástica** da Escola Paulista de Medicina (EPM) da Universidade Federal de São Paulo (UNIFESP) - Abrangência: 08 residentes por ano;
- c. Programa de Aperfeiçoamento de Especialidade Médica em **Dermatologia** da Faculdade Paulista de Ciências da Saúde (FPCS/SPDM) e a UniPosBrasil Gestão Educacional Abrangência: 19 médicos



- d. Residência Médica na Disciplina de **Mastologia** da Escola Paulista de Medicina (EPM) da Universidade Federal de São Paulo (UNIFESP) - Abrangência: 04 residentes por ano;
- e. Residência Médica na Disciplina de **Urologia Pediátrica** da Escola Paulista de Medicina (EPM) da Universidade Federal de São Paulo (UNIFESP) - Abrangência: 01 residente por ano.

### SEGURANÇA DO PACIENTE

O AME Maria Zélia tem se ocupado fortemente com a melhoria do cuidado prestado à saúde dos pacientes, com o intuito de aprimorar a efetividade de suas ações na prevenção e redução da incidência de eventos adversos relacionados à assistência à saúde, valendo-se, para tal, de processos assistenciais seguros e estruturados, procurando identificar a ocorrência de falhas antes de causarem possíveis danos aos pacientes.

Com o Plano de Segurança do Paciente (PSP), temos o conhecimento e o rastreamento dos processos mais críticos, com maior probabilidade de ocorrência, permitem o desenvolvimento de ações eficazes de prevenção e a adoção de medidas simples e efetivas, para prevenir e reduzir os riscos e danos à saúde dos pacientes e colaboradores.

Compõem o rol destas ações:

- a. Uso de mecanismos de dupla identificação do paciente;
- b. Melhoria da comunicação entre os profissionais;
- c. Uso e administração segura de medicamentos de alto alerta;
- d. Realização de cirurgia, em local de intervenção, procedimento e paciente corretos (Check List Cirúrgico);
- e. Classificação de Risco e Análise dos Riscos dos Processos;
- f. Higiene das mãos, para a prevenção de infecções;
- g. Prevenção de quedas.

A Portaria Ministerial 529/2013 institui o Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP) com objetivo de contribuir para a qualificação do cuidado em saúde em todos os estabelecimentos de saúde do território nacional. Regulamentada pela RDC 36/2013, que institui as Ações Para a Segurança do Paciente em Serviços de Saúde, possui foco em promoção de ações voltadas à segurança do paciente. O Plano de Segurança está alinhado às recomendações estabelecidas na RDC.

O Núcleo de Segurança do Paciente, em conformidade com a Portaria 529/2013 que institui o Programa Nacional de Segurança do Paciente, e com a RDC 36/2013, que institui as Ações para Segurança do Paciente, adota, como escopo de atuação para os eventos associados à assistência à saúde, as 06 Metas da Organização Mundial da Saúde (OMS). Estas metas estão

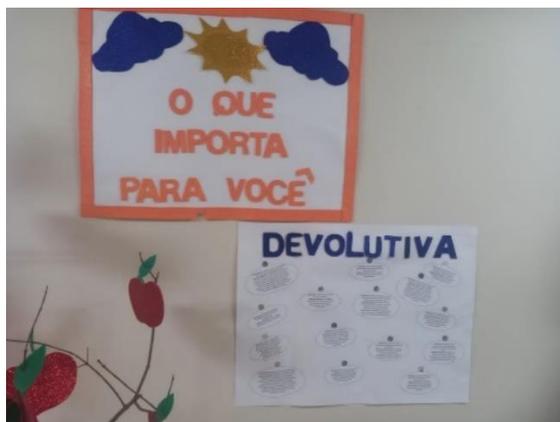
traduzidas nos 06 Protocolos de Segurança do Paciente publicados nas Portarias 1377/2013 e 2095/2013.

O Núcleo tem trabalhado em prol do paciente, estruturando um sistema de notificação de eventos adversos, gerenciando riscos, definindo e auditando protocolos de segurança, construindo anualmente o Plano de Segurança do Paciente e capacitando (sensibilizando), os colaboradores. Nosso objetivo é definir ações de melhorias voltadas para Segurança do Paciente.



Ações no 2º semestre de 2023: realizamos uma **adaptação no formulário da pesquisa de experiência do paciente**, relacionado aos fluxos e necessidades do ambulatório. Após aplicação da pesquisa com 317 pacientes, observamos que no geral tivemos um resultado positivo, demonstrando a satisfação do usuário do ambulatório em relação a acolhida dos profissionais, ambiente, tratamento e cuidados recebidos, bem como o entendimento do próprio paciente em relação as suas responsabilidades quanto ao cuidado de sua saúde; a **Pesquisa de Cultura do Colaborador** foi realizada em 2022 com 420 colaboradores, através de formulário eletrônico (Forms), com o objetivo de entender o nível de conhecimento dos colaboradores, relacionado a Segurança do Paciente. Observamos oportunidades de melhorias em relação a três

dimensões (Condição de trabalho, Percepção da Liderança e Percepção do Stress). Em 2023, trabalhamos para implantação e conclusão do plano de ação com o objetivo de promover a Cultura de Segurança e aumentar a percepção positiva nessas dimensões, através de uma caixinha de impedimentos onde os colaboradores puderam declarar o que os impede de promover a segurança e onde pode relatar queixas e dar suas sugestões.





# AME

## AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES

### MARIA ZÉLIA

#### RELATÓRIO DE ATIVIDADES – ANO 2023

**SÃO PAULO**  
GOVERNO DO ESTADO

| Secretaria da Saúde

## CARACTERIZAÇÃO DA UNIDADE

Área Total 47.275 m <sup>2</sup>	Área Construída 11.730,11 m <sup>2</sup>
Espaços	Número
Consultórios (médicos e não médicos)	26
Salas Cirúrgicas	03
Salas de Exames	13
Leitos de Hospital Dia	25
Sala de Emergência	01
Sala de Pequenos Procedimentos	01
Sala de Retaguarda Clínica	01
Sala de Curativos	01
Sala de Fisioterapia	01

SERVIÇOS DE APOIO	
Central de Esterilização de Material	Próprio
Serviço de Lavanderia	Terceiro
Serviço de Nutrição e Dietética	Próprio
Serviço de Engenharia Clínica	Próprio e Terceiro
Serviço de Arquivo Médico e Estatística	Próprio e Terceiro
SERVIÇOS ASSISTENCIAIS: ESPECIALIDADES MÉDICAS	
Anestesiologia	Gastroenterologia
Cardiologia	Infectologia
Cirurgia Geral	Mastologia
Cirurgia Pediátrica	Neurologia
Cirurgia Plástica	Oftalmologia
Cirurgia Vascular	Otorrinolaringologia
Dermatologia	Ortopedia
Endocrinologia	Proctologia
Endocrinologia Pediátrica	Urologia

SERVIÇOS ASSISTENCIAIS: ESPECIALIDADES NÃO MÉDICAS	
Enfermagem	Nutrição
Farmácia	Terapia Ocupacional
Fisioterapia	

Rua Jequitinhonha, 368 – Catumbi – São Paulo – SP – CEP: 03021-040 – PABX: (011) 3583-1800

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.

Para verificar as assinaturas vá ao site <https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código EC5C-B530-DA28-5A71.

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.  
Para verificar as assinaturas vá ao site <https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código EC5C-B530-DA28-5A71.



# AME

## AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES

### MARIA ZÉLIA

#### RELATÓRIO DE ATIVIDADES – ANO 2.023

**SÃO PAULO**  
GOVERNO DO ESTADO

| Secretaria da Saúde

<b>SERVIÇOS ASSISTENCIAIS: APOIO DIAGNÓSTICO</b>	
Colonoscopia	Mamografia
Ecocardiografia	MAPA
ECG	Prova de Função Pulmonar
EDA	RX Simples
ENMG	Retossigmoidoscopia
Fototerapia	Teste de Esforço ou Ergométrico
Holter ECG	US

<b>PRODUÇÃO ASSISTENCIAL: 100% SUS</b>	
<b>Linha de Atendimento</b>	<b>Número</b>
Consultas Médicas	79.826
Atendimentos Não Médicos	31.074
Procedimentos Terapêuticos (Sessões)	10.852
Serviço Social	3.625
Serviço de Atendimento ao Usuário	14.013
Cirurgias Ambulatoriais	11.286
Coleta de Exames Laboratoriais	98.252
SADT Externo	11.942
SADT Interno	49.488
Tratamentos Clínicos (Fototerapia/Sessões)	3.289

Rua Jequitinhonha, 368 – Catumbi – São Paulo – SP – CEP: 03021-040 – PABX: (011) 3583-1800

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.

Para verificar as assinaturas vá ao site <https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código EC5C-B530-DA28-5A71.

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.  
Para verificar as assinaturas vá ao site <https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código EC5C-B530-DA28-5A71.



# AME

## AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES

### MARIA ZÉLIA

#### RELATÓRIO DE ATIVIDADES – ANO 2.023

**SÃO PAULO**  
GOVERNO DO ESTADO

Secretaria da Saúde

#### RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO DE GESTÃO – 2.023

Linha de Contratação	1º Semestre			2º Semestre			Total		
	Contratado	Realizado	Variação (%)	Contratado	Realizado	Variação (%)	Contratado	Realizado	Variação (%)
Consultas Médicas	44.004	40.130	-8,80	44.004	39.696	-9,79	88.008	79.826	-9,30
Consultas Não Médicas/Procedimentos Terapêuticos Não Médicos	16.620	15.369	-7,53	16.620	15.705	-5,51	33.240	31.074	-6,52
<b>HD / CIRURGIA AMBULATORIAL - TOTAL</b>	<b>5.220</b>	<b>5.763</b>	<b>10,40</b>	<b>5.220</b>	<b>5.523</b>	<b>5,80</b>	<b>10.440</b>	<b>11.286</b>	<b>8,10</b>
Cirurgia Ambulatorial Maior (CMA)	3.780	3.839	1,56	3.780	3.763	-0,45	7.560	7.602	0,56
Cirurgia Ambulatorial menor (cma)	1.440	1.924	33,61	1.440	1.760	22,22	2.880	3.684	27,92
SADT Externo	5.346	6.075	13,64	5.346	5.867	9,75	10.692	11.942	11,69
Tratamentos Clínicos (Fototerapia-Sessões)	1.308	1.521	16,28	1.308	1.768	35,17	2.616	3.289	25,73
Programa Nacional da redução das “Filas de Cirurgias eletivas de Novembro/2023 a Maio/2024”				10	10	0,00	10	10	0,00

#### **Justificativas:**

**Consultas Médicas:** o volume realizado apresentou decaimento de 9,30% em relação ao volume contratado para o ano. O motivo é explicado pelo absenteísmo de pacientes, em especial aqueles cujos agendamentos ocorreram na Rede de Atenção Primária, apesar das iniciativas da Unidade quanto às confirmações de presença realizadas pelo Sistema URA (ligações telefônicas 48 horas antes da data de comparecimento).

**Consultas Não Médicas:** o volume realizado apresentou decaimento de 6,52% em relação ao volume contratado para o ano. Na especialidade de Cardiologia, das linhas de cuidado da cardiologia realizadas pela equipe de enfermagem, experimentaram queda.

Rua Jequitinhonha, 368 – Catumbi – São Paulo – SP – CEP: 03021-040 – PABX: (011) 3583-1800

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.

Para verificar as assinaturas vá ao site <https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código EC5C-B530-DA28-5A71.

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.  
Para verificar as assinaturas vá ao site <https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código EC5C-B530-DA28-5A71.



Cirurgias Ambulatoriais Menor (cma): o volume realizado apresentou incremento de 27,92% em relação ao volume contratado para o semestre, devido ao método de Yag Laser, na especialidade de Oftalmologia, na realização de cirurgias para a correção da catarata.

Tratamentos Clínicos (Fototerapia Sessões): o volume realizado apresentou incremento de 25,73% em relação ao volume contratado para o ano. O motivo deveu-se à necessidade de realização de mais de 01 (uma) sessão de fototerapia, por semana, a determinados pacientes, cuja indicação prendeu-se a razões clínicas. A título de esclarecimento, habitualmente os pacientes são submetidos a 01 (uma) sessão semanal.

### **Indicadores de Qualidade:**

A equipe da SPDM envidou todos os esforços para atender a assistência à saúde com excelência e qualidade, alinhada à sua missão de prestar serviços públicos de saúde alicerçados nesses pilares.

Os **Indicadores de Qualidade** foram atendidos de forma satisfatória sendo os Pré-Requisitos: Perda Primária, Taxa de Absenteísmo, Taxa de Cancelamento Cirurgia, Alta Global, Comissão de Revisão de Prontuários e Índice de Retorno; e os indicadores: Matriciamento, Política de Humanização (SAU e Pesquisa de Satisfação), Qualidade na Informação, Acompanhamento para Cirurgias Maiores Ambulatoriais (CMA)/HD (controle de infecção e Monitoramento de Execução de Procedimentos Seleccionados).

No 1º e no 2º Semestre, todos os indicadores foram cumpridos integralmente. Exigindo esforços empregados para diminuir o absenteísmo que foram na oferta de vagas ou no contato telefônico (sistema URA) para confirmação do agendamento. Com relação a **meta de cirurgias ambulatoriais**, todas as ações foram tomadas a fim de garantir o atendimento do usuário e cumprimento da meta, obtendo sucesso nos dois semestres.

## Custo Por Procedimentos

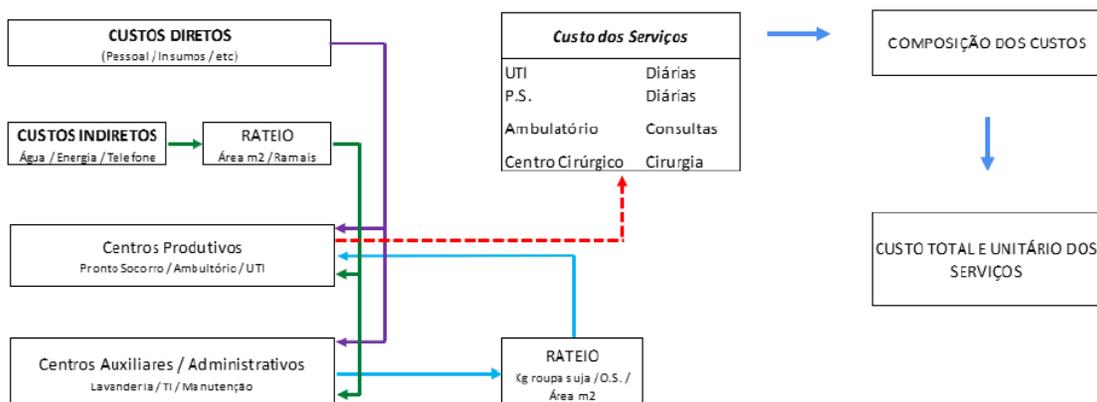
A metodologia utilizada hoje na entidade é o custeio por absorção (*método mais utilizado nas organizações de saúde*), que consiste em agrupar nos centros produtivos todos os custos e despesas ocorridas em uma unidade hospitalar (diretos, fixos e variáveis). Desse modo, em uma unidade hospitalar cujo objetivo é conhecer o custo unitário do serviço, os custos indiretos (atrelados aos centros de custos auxiliares e administrativos, que dão suporte a atividade fim), são alocados através de rateio aos centros produtivos (aqueles em que efetivamente ocorre a produção). À medida que se completa o rateio dos centros de custos auxiliares e administrativos encerra-se, efetivamente, o ciclo dos registros de custos dos serviços.

No sistema de apuração de custos, cada setor interdepartamental passa a constituir um centro de custos, portanto trata-se de uma **conta destinada a agrupar todas as parcelas dos elementos de custos que incorrem em cada período** (pessoal, materiais, medicamentos, serviços e rateios recebidos).

O custo unitário por serviço (unidades coletoras) é o resultado do custo total *dividido* pela produção total.

- O custo total é composto por custo com pessoal, materiais e medicamentos, materiais de consumo geral, serviços e rateios recebidos das unidades auxiliares e administrativas.
- Produção contempla a quantidade produzida do serviço.

Abaixo, segue exemplificação do fluxo de apuração de custos pelo método de absorção:





**AME**  
**AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES**  
**MARIA ZÉLIA**  
**RELATÓRIO DE ATIVIDADES – ANO 2.023**



Apresentamos no quadro abaixo o custo médio unitário por linha de contratação (meta estipulada no Contrato de Gestão), onde cada valor representa o quantitativo financeiro desse custo durante o atendimento do paciente nas unidades de diagnóstico.

**CUSTO UNITÁRIO DOS SERVIÇOS - SERVIÇOS MÉDICOS**

CUSTO UNITÁRIO (R\$)	MÉDIA 2023
Serv. Médicos	6.652
Custo Total (R\$)	1.339.379,98
Custo Unit. (R\$)	201,34

**CUSTO UNITÁRIO DOS SERVIÇOS - SERVIÇOS NÃO MÉDICOS**

CUSTO UNITÁRIO (R\$)	MÉDIA 2023
Serv. Não Médicos	2.590
Custo Total (R\$)	200.345,91
Custo Unit. (R\$)	77,37

**CUSTO UNITÁRIO DOS SERVIÇOS - CIRURGIAS**

CUSTO UNITÁRIO (R\$)	MÉDIA 2023
Hosp. Dia - Cir. Ambulatorial	456
Custo Unit. (R\$)	759.360,48
Custo Total	1.663,74

**CUSTO MÉDIO POR GRUPO DE EXAMES**

CUSTO UNITÁRIO (R\$)	MÉDIA 2023
Diag. por Endoscopia	564
Custo Total	133.374,71
Custo Unit. (R\$)	236,34

Diag. por Radiologia	668
Custo Total	80.627,45
Custo Unit. (R\$)	120,68

Diag. por Ultrassonografia	664
Custo Total	101.020,66
Custo Unit. (R\$)	152,10

Rua Jequitinhonha, 368 – Catumbi – São Paulo – SP – CEP: 03021-040 – PABX: (011) 3583-1800

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.  
Para verificar as assinaturas vá ao site <https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código EC5C-B530-DA28-5A71.

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.  
Para verificar as assinaturas vá ao site <https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código EC5C-B530-DA28-5A71.



**AME**  
**AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES**  
**MARIA ZÉLIA**  
**RELATÓRIO DE ATIVIDADES – ANO 2023**



Mét. Diag. em Especialidades	783
Custo Total	136.125,10
Custo Unit. (R\$)	173,87

CUSTO UNITÁRIO DOS SERVIÇOS - PROCEDIMENTOS

CUSTO UNITÁRIO (R\$)	MÉDIA 2023
Túnel do Carpo	21
Custo Total	44.897,98
Custo Unit. (R\$)	2.112,85
Catarata	104
Custo Total	166.150,16
Custo Unit. (R\$)	1.605,32

O custo médio por grupo de exames é composto através da soma dos custos totais dos exames de um determinado grupo, dividido pela produção total. A Classificação dos exames é determinada pelo órgão contratante.

A Unidade utiliza o sistema KPIH para apurar e gerenciar os custos.



# AME

AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES

MARIA ZÉLIA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES – ANO 2.023

**SÃO PAULO**  
GOVERNO DO ESTADO

| Secretaria da Saúde

## ATENDIMENTOS DA UNIDADE DE FARMÁCIA DO COMPONENTE ESPECIALIZADO DA ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA (CEAF)

2.023			
LINHA DE CONTRATAÇÃO	1º Semestre - Resultado Alcançado	2º Semestre Resultado Alcançado	Total Resultado Alcançado
<b>Medicamentos distribuídos - Total</b>	<b>31.254.780</b>	<b>33.831.644</b>	<b>65.086.424</b>
<b>Atendimentos presencial - Total</b>	<b>245.466</b>	<b>256.044</b>	<b>501.510</b>
Pacientes Atendimento Guichê	106.634	125.989	232.623
Pacientes Atendimento Triagem	37.599	35.915	73.514
Pacientes Atendidos Programa Dose Certa	459	432	891
Pacientes Atendidos Aplicativo "Remédio Agora"	100.774	93708	194.482
<b>Atendimentos Medicamentos em casa - Total</b>	<b>408.456</b>	<b>399.824</b>	<b>808.280</b>
Pacientes Atendidos Programa Medicamento em Casa	378.709	370.299	749.008
Pacientes Atendidos Malote (CAPS / Clemente Ferreira)	189	179	368
Programa Clínica TRS (Terapia Renal Substitutiva)	29.558	29.346	58.904
<b>Atendimentos Acessa SUS e Protocolo Administrativo-total</b>	<b>114.170</b>	<b>109.907</b>	<b>224.077</b>
Polo de Triagem Administrativa	86.906	83.508	170.414
Acessa SUS	27.264	26.399	53.663

Rua Jequitinhonha, 368 – Catumbi – São Paulo – SP – CEP: 03021-040 – PABX: (011) 3583-1800

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.

Para verificar as assinaturas vá ao site <https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código EC5C-B530-DA28-5A71.

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.  
Para verificar as assinaturas vá ao site <https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código EC5C-B530-DA28-5A71.



### RECURSOS FINANCEIROS

<b>RELATÓRIO DE EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA – EXERCÍCIO 2.023</b>
<b>RECURSOS PÚBLICOS RECEBIDOS/OUTRAS RECEITAS</b>
<b>CUSTEIO</b>
R\$ 61.502.298,27
<b>INVESTIMENTO</b>
R\$ 0,00
<b>OUTRAS RECEITAS</b>
R\$ 252.167,61
<b>TOTAL DAS RECEITAS</b>
<b>R\$ 61.754.465,88</b>

<b>RELATÓRIO DE EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA – EXERCÍCIO 2.023</b>
<b>GASTOS GERAIS/DESPESAS DO EXERCÍCIO</b>
<b>CUSTEIO</b>
R\$ 28.598.650,54
<b>INVESTIMENTO</b>
R\$ 139.216,00
<b>PESSOAL</b>
R\$ 32.805.224,02
<b>TOTAL DAS DESPESAS</b>
<b>R\$ 61.543.090,56</b>

Com relação à Execução Orçamentária para o exercício de 2.023, a diferença de recursos de investimento recebidos e realizados da SES/SP é, aproximadamente, **R\$139.216,00**, sendo importante identificá-la **dentro das melhorias** ocorridas no exercício, com as empreendidas no Ambulatório, a saber:

- a. Aquisição de ar-condicionado por equipamentos split com tecnologia inverter;
- b. Ventiladores Oscilante de parede;
- c. Balança digital antropométrica para obeso 300KG;
- d. Gravador digital MHDX – DVR para 32 câmeras;
- e. Carros (suporte) para equipamento eletrocardiógrafo (ECG) com cesto;
- f. Placas de identificação de portas;
- g. Placas de PVC protetora de parede para UCA;
- h. Cadeiras para o refeitório;
- i. Cadeiras giratórias.



**AME**  
**AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES**  
**MARIA ZÉLIA**  
**RELATÓRIO DE ATIVIDADES – ANO 2.023**



| Secretaria da Saúde

Quanto à rede lógica de dados, em 2023 a TI realizou novas parcerias para fazer o gerenciamento e sustentação (flow-ti) do datacenter que hospeda diversos serviços compartilhados (Gerenciamento de logins e DNS, PACS, Internet, Compartilhamento de Arquivos, Serviços de Terminal Service, Clusterização de Servidores, Gerenciamento de Atualizações, Integrações de Sistemas, Backup, Monitoramento, Banco de Dados, Antivírus, Firewall). Quanto a infraestrutura local, fizemos a contratação de uma nova rede mpls para garantir a contingência do fornecimento da rede de dados, atualizamos todo o nosso parque de computadores e impressoras para equipamentos de ponta afim de entregar o melhor serviço de TI para os usuários e clientes. Implantamos diversas ferramentas de segurança da informação, tais como Redundância do Web Filter Firewall, ajustes do administrador local das workstations, reestruturação, estruturação do time de segurança da informação, instalação do melhor sistema de antivírus do mercado, com o objetivo de manter as estações de trabalho e servidores seguras de ataques de hackers e evitar o vazamento dos dados sensíveis dos nossos pacientes e colaboradores. Graças ao aumento da maturidade institucional da infraestrutura de TI, foi possível implantar soluções informatizadas para a unidade, tasy em 100% dos processos assistenciais, administrativos e backoffice, incorporando processos em prontuário eletrônico, prescrição eletrônica, e diversas integrações com o laboratório enquanto laudos de análises clínicas, PACS, receituário digital MEVO e Gestão eletrônica de documentos. A fim de alcançar o objetivo do paperless, mudamos o processo de validação do paciente em ficha ambulatorial, para o meio eletrônico via tablets.

<b>NÚMERO DO DOCUMENTO DE CONTRATO</b>	<b>NATUREZA DO RECURSO</b>	<b>VALOR TOTAL (R\$)</b>
Termo Aditivo de Retirratificação nº 01/2023 - Contrato de Gestão nº 1859963/2019	Repasse de Custeio	59.654.400,00
Termo de Aditamento nº 02/2023 - Programa Nacional da redução das “Filas de Cirurgias eletivas de Novembro/2023 a Maio/2024”	Repasse de Custeio	27.006,00
Termo de Aditamento nº 03/2023 - “Recomposição Orçamentárias”	Repasse de Custeio	1.820.892,27

<b>Validação da Diretoria Técnica:</b> Cristianne Eserian Santa

Rua Jequitinhonha, 368 – Catumbi – São Paulo – SP – CEP: 03021-040 – PABX: (011) 3583-1800

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.

Para verificar as assinaturas vá ao site <https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código EC5C-B530-DA28-5A71.

Este documento foi assinado eletronicamente por Cristianne Eserian Santa.  
Para verificar as assinaturas vá ao site <https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código EC5C-B530-DA28-5A71.

## PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi proposto para assinatura digital na plataforma Portal Vertsign. Para verificar as assinaturas clique no link: <https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br/Verificar/EC5C-B530-DA28-5A71> ou vá até o site <https://vertsign.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código para verificação: EC5C-B530-DA28-5A71



### Hash do Documento

1A7577ED72A6013F66687AD491A0288F096EAEE06725FB1ACC47C63D8DBDF689

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 23/02/2024 é(são) :

- Cristianne Eserian Santa (Representante Legal ) - \*\*\*.226.848-\*\* em 23/02/2024 13:35 UTC-03:00

**Tipo:** Assinatura Eletrônica

**Identificação:** Por email: cristianne.eserian@amemz.spdm.org.br

### Evidências

**Client Timestamp** Fri Feb 23 2024 13:35:14 GMT-0300 (Horário Padrão de Brasília)

**Geolocation** Latitude: -23.5699 Longitude: -46.642 Accuracy: 64961

**IP** 200.219.243.150

**Assinatura:**



**Hash Evidências:**

AD76E20DFEA9EF3C6E2A6B5230980C4F4115A3A3B44FE220823FCC16E3EC5C12

